

# Satisfacció Residencial. Encuesta diseñada.

---

MAYO DE 2012



Universitat Politècnica de Catalunya

---

Centre de Política de Sòl i Valoracions



## Satisfacción Residencial. Encuesta diseñada

---

Dirección

---

Pilar García Almirall. Dra. Arquitecta

Elaboración

---

Lenimar N. Arends Morales. M.Sc. Arquitecta

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN	pág. 4
2. SATISFACCIÓN RESIDENCIAL	pág. 5
3. DOCUMENTOS Y CARACTERISTICAS BASES	pág. 6
4. ENCUESTA DISEÑADA	pág. 9
5. MODELO 1 – ENCUESTA PROFUNDA	pág. 11
6. MODELO 2 – ENCUESTA SÍNTESIS	pág. 16
7. MODELO 3 – ENCUESTA TELEFÓNICA	pág. 17
8. BIBLIOGRAFÍA	pág. 18

## INTRODUCCIÓN

El siguiente documento tiene como finalidad presentar las Encuestas diseñadas dentro de la investigación *“Una aproximación a las políticas de vivienda y la mixtura social en Barcelona. Hacia el desarrollo de una metodología de evaluación de la vivienda social”*, a fin de ser utilizadas para alcanzar un conocimiento más certero de la opinión y la satisfacción residencial de los usuarios de promociones de vivienda de protección oficial en el municipio de Barcelona.

Inicialmente fue elaborado un cuestionario que permite conocer a profundidad distintos aspectos relacionados con la satisfacción y el uso que le dan los usuarios a espacios tanto dentro de la vivienda como en su entorno, este cuestionario (Modelo 1) puede ser utilizado para entrevistas y **encuestas a profundidad**. Posteriormente, debido al tiempo con el que se contaba para la investigación, se realizó un **cuestionario sintético** (Modelo 2) que permite alcanzar una visión general de la satisfacción residencial de los usuarios en un menor tiempo. Y finalmente se elaboró un modelo para ser utilizado como **encuesta telefónica** (Modelo 3), a fin de obtener una opinión general de una manera totalmente anónima y en menos de cinco (5) minutos. De esta forma, se cuenta con distintos instrumentos para la obtención de la Satisfacción Residencial, que pueden ser aplicados según las necesidades y el tiempo de la investigación. A su vez, son instrumentos que pueden ser utilizados para el análisis de distintas promociones, llegando a ser así parte de una metodología replicable para futuras investigaciones.

A continuación se realiza una síntesis de los autores y los aspectos referenciales utilizados para la elaboración de estos instrumentos, así como los modelos de encuestas elaborados.

## SATISFACCIÓN RESIDENCIAL

Para esta investigación se toma como marco base de “Satisfacción Residencial”, los conceptos planteados por dos autores, primeramente, Haramoto, presenta que ésta es el *“Nivel de agradoo desagrado que las personas sienten por el ambiente donde residen, incluyendo la vivienda y su entorno”* (HARAMOTO, 2002).

Por otro lado, Amérigo, plantea que *“Para la psicología ambiental, la satisfacción residencial es un indicador social subjetivo de la calidad de vida. Debido a que la posesión material de un bien no garantiza la satisfacción del individuo, el análisis de los índices de descontento o de satisfacción proporciona un conjunto de informaciones muy valiosas especialmente para la administración. Unos datos que no reflejan variables objetivas, sino opiniones subjetivas”* (AMÉRIGO, 1995)

La Doctora Amérigo, también explica que el punto de vista que tienen los usuarios, es diferente a la perspectiva que puede tener el investigador o el urbanista que analiza a través de fríos datos estadísticos, por lo que para tener una visión real es de gran importancia completar el análisis con el estudio de opiniones y sentimientos subjetivos que produce el entorno residencial a sus habitantes.

La vivienda, como espacio donde se desarrolla la expresión de la vida privada e íntima del ser humano, se ubica a su vez dentro de un ámbito mayor, este entorno inmediato, de uso público, contribuye también a la construcción de la identidad, la calidad de vida y la satisfacción del usuario. Por esta razón, la satisfacción “residencial” no puede ser limitada únicamente a la residencia vista como “la vivienda”, si no que de implicar a su vez el edificio en general (refiriéndonos a viviendas multifamiliares), el entorno en el que esta implantado y las personas con las que convive en su vida cotidiana.

Haramoto, establece una matriz de tres escalas territoriales o sistemas, presentando un nivel micro, meso y macro, dónde el “micro-sistema” es en el que se relaciona la familia y la vivienda, en el “meso-sistema” se ubica la relación entre los vecinos y el entorno inmediato a la vivienda, y el “macro-sistema” incluye a la comunidad en relación al conjunto residencial propiamente (HARAMOTO, 2002).

Amérigo, de igual forma, plantea tres elementos de estudio: la vivienda, el barrio y los vecinos. En este caso el barrio se define como el área donde el individuo establece sus redes sociales y sobre la que construye un sentimiento de pertenencia (AMÉRIGO, 1995).

Para esta investigación se realiza entonces la evaluación de la **vivienda, el entorno y la interacción social**. A su vez, nos interesa conocer también la opinión de los usuarios con respecto al organismo público que gestiona la promoción que habitan.

## **DOCUMENTOS Y CARACTERISTICAS BASES**

A lo largo de la investigación se recopilaron distintos documentos y trabajos aplicados de Satisfacción Residencial, teniendo estos como base para extraer los factores que nos interesaban para la elaboración de la encuesta. Entre estos encontramos:

**PUIG, Antonio. *Estudio de Satisfacción Residencial 2009*. Sociedad Hipotecaria Federal (SHF). Dirección de Estudios Económicos de la Vivienda. México<sup>1</sup>**

En este caso, expresan que la encuesta realizada se plantea en cuatro (4) módulos, los cuáles se componen de las siguientes características:

### **Modulo Vivienda:**

1. Físicas de la construcción.
2. Espaciales, funcionales y formales.
3. Ambientales de la vivienda.
4. Adaptaciones y transformaciones.

### **Conjunto habitacional y ciudad:**

1. Localización.
2. Conjunto habitacional.
3. Urbanización y servicios.
4. Equipamiento social y comunitario.
5. Percepción de la ciudad.

### **Aspectos jurídicos:**

1. Quejas sobre la entrega de la vivienda.
2. Calidad en la resolución.

### **Aspectos financieros:**

1. Características del crédito.
2. Tiempos de respuesta.
3. Particularidades del servicio.

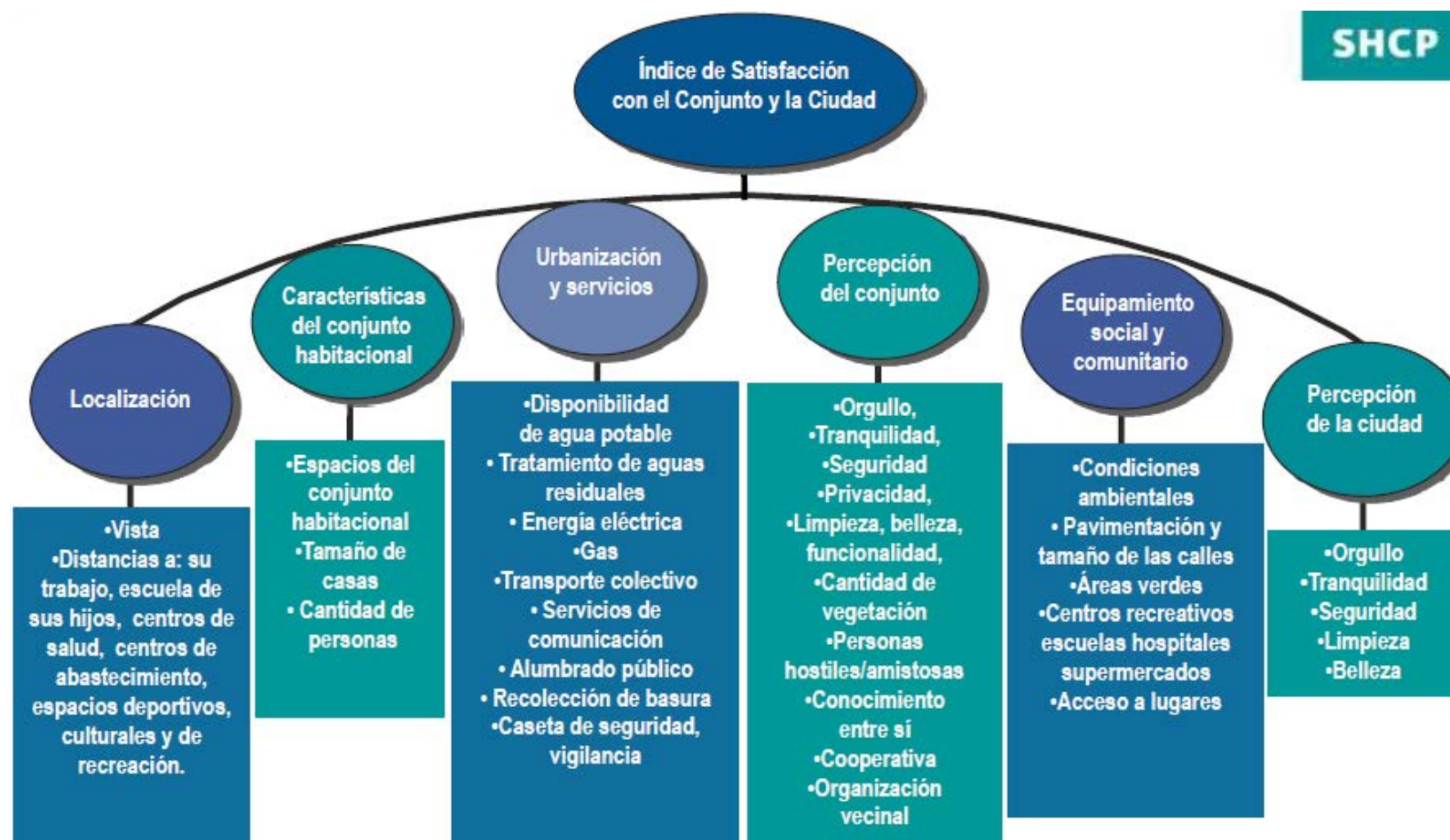
---

<sup>1</sup> El presente estudio puede ser consultado en:

[http://www.cmic.org/comisiones/sectoriales/vivienda/2009/SHF/Lo\\_nuevo/Estud\\_Satis\\_Resid\\_2009.pdf](http://www.cmic.org/comisiones/sectoriales/vivienda/2009/SHF/Lo_nuevo/Estud_Satis_Resid_2009.pdf)

Este mismo organismo (SHF) presenta en el marco de la **XIX Reunión Nacional del Consejo Nacional de Organismos Estatales de Vivienda (CONOREVI), México, 2011.**<sup>2</sup> Una presentación de los aspectos que toman en cuenta para elaborar su índice de satisfacción Residencial.

En este caso, fue tomada en cuenta, elementos de la estructura que se presenta a continuación:



<sup>2</sup> <http://www.provich.chiapas.gob.mx/provich/media/conorevi/2.2.1%20PALOMA%20SILVA%20DE%20ANZORENA.pdf>

En este proyecto explican que la escala utilizada para medir la satisfacción fue la escala que Amérigo, 1990, denomina como “directa”, en la cual se pregunta directamente por la satisfacción en los distintos ámbitos de la encuesta, destacando que por la característica de la población encuestada sería la escala más fácil de cumplimentar y produciría mejores resultados.

Entre las variables expresadas por estos autores, observamos:

**Variables objetivas del ambiente residencial:**

- Tamaño de la vivienda.
- Régimen de tenencia.
- Tenencia de cocina independiente.
- Equipamiento en el hogar.
- Número de habitaciones que usa para dormir

**Variables sociodemográficas:**

- Número de familias que residen en una vivienda.
- Años viviendo en el conjunto de viviendas.
- Años viviendo en la vivienda.
- Presencia de familiares en la zona de residencia.
- Presencia de amigos en la zona de residencia.
- Presencia de familiares en el pueblo.
- Presencia de amigos en el pueblo.
- Grupo étnico o nacional.
- Religión.
- Ingresos.

**Variables subjetivas del ambiente residencial.**

- Percepción sobre las posibilidades de tener una nueva vivienda.
- Apego hacia la zona donde viven.

Dimensiones del ambiente residencial:

- Infraestructura: equipamiento de bienestar.
- Seguridad ciudadana.
- Relaciones con los vecinos.
- Hacinamiento.
- Infraestructura: salubridad.

---

<sup>3</sup> Consultado en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=835>



## ENCUESTA DISEÑADA

Basándose en los diversos documentos teóricos y prácticos presentados, se diseñó un primer modelo de encuesta, que abarca un conjunto de aspectos en el ámbito **de vivienda, entorno, interacción social, y gestión pública**, siendo así una **encuesta profunda** (modelo 1) referida a los ámbitos de estudio, la satisfacción y la utilización de los espacios.

Posteriormente, se desarrolló un segundo modelo de encuesta, en la que se sintetizó la información, a fin de poder ser aplicada en un menor tiempo. Permitiendo de igual manera alcanzar un conocimiento global de la opinión y la satisfacción de los usuarios en los ámbitos básicos contemplados (modelo 2)

Y finalmente se elaboró un formato de encuesta para ser aplicado por vía telefónica (modelo 3), a fin de poder ampliar la muestra, realizada con preguntas directas, permitiendo tener de igual forma un conocimiento general referido a la satisfacción de la vivienda, entorno, vecinos, y la opinión referente al organismo publico que gestiona la promoción.

En general, los elementos considerados para el diseño de encuesta profunda (que posteriormente se fueron sintetizando) fueron:

### **Datos y características generales del encuestado:**

- Nivel educativo
- Situación Laboral
- Estructura del grupo familiar que ocupa la vivienda
- Situación socio-económica
- Procedencia cultural

### **Ámbito Vivienda:**

#### **Vivienda Anterior**

- Características
- Régimen de tenencia
- Tiempo de traslado vivienda/trabajo (o escuela)
- Información socio-económica anterior
- Presencia de familiares en el barrio

**Vivienda Actual**

- Régimen de tenencia
- Servicios Básicos
- Mejoras a la vivienda
- Satisfacción con los componentes espaciales de la vivienda
- Uso de los espacios de la vivienda
- Opinión en cuanto a transformaciones que le realizaría a la vivienda

**Ámbito Entorno:**

- Priorización de las características físico-espaciales del barrio
- Actividades de difícil acceso (o faltantes)
- Accesibilidad
- Medio de transporte y tiempo para actividades cotidianas
- Percepción del Barrio

**Ámbito Interacción Social:**

- Relación con los vecinos
- Lugar de encuentro con los vecinos
- Interacción generacional
- Propuesta de espacio para el barrio

**Ámbito de Gestión pública:**

- Tiempo de respuesta para adjudicación de vivienda
- Opinión sobre los trámites para la adjudicación de vivienda
- Preferencia de régimen de tenencia
- Opinión de mejora de calidad de vida por la adjudicación de la vivienda
- Opinión sobre el Organismo público que gestiona la promoción

A continuación se presentan los formatos finales de los tres modelos de encuestas elaborados:

**MODELO 1 – ENCUESTA PROFUNDA**

Encuesta de Satisfacción Residencial (Vivienda, Entorno e Interacción social)									
Conjunto Habitacional									
Régimen de tenencia		Alquiler		Propiedad					
Fecha de realización de la encuesta									
Tipo de Régimen de la VPO		Régimen Especial		Régimen General					
Alquiler con opción a compra		Alquiler a 10 años		Alquiler a 25 años		Derecho de Superficie			
Vivienda dotacional para gente joven				Vivienda dotacional para gente mayor					
Nº de personas que ocupan la vivienda (incluyendo el encuestado):									
¿Existe alguna persona con disminución física en el hogar?    Si    No    ¿Cuál?									

Datos del encuestado									
Hombre		Mujer		Edad		Nacionalidad			
Año en que accedió a la vivienda				Nivel de educación alcanzado hasta el momento (educación básica, bachiller, universitario, otro):					
Situación Laboral (En qué situación se encuentra actualmente)									
Trabajando		¿Cuál es su profesión?				¿A qué se dedica?			
Buscando trabajo		Indique tiempo que tiene sin trabajar:							
Actividades del hogar		Estudiando				Pensionado/Jubilado			
Otro. (especifique)									

Estructura del grupo familiar que ocupa la vivienda														
	Parentesco (en relación con el encuestado/a)	Sexo		Edad	Nacionalidad	Estado Civil	Años/Meses Residencia en la Vivienda	Lee y Escribe		Estudia	Último grado aprobado	Trabaja	Ocupación	¿A qué sector debe desplazarse para trabajar/estudiar?
		M	F					Si	No					
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														

Vivienda Anterior									
¿Antes de vivir aquí usted vivía en el mismo barrio?    Si    No    ¿En cuál?									
¿Cómo era su vivienda anterior?    Casa    Piso/Edificio    Otra (¿Cuál?)									
En su vivienda anterior usted era:    Arrendatario/a    Propietario/a    Parte de la familia    otro (cuál)									
¿Se sentía mejor en su vivienda anterior?    Si    No    ¿Por qué?									
¿En su barrio anterior vivía cerca de su familia?    Si    No    ¿Cuánto tiempo tardaba para ir hasta donde vive el familiar que más visita?    ¿A cuánto tiempo está ahora?									
¿Cuánto tiempo tardaba para ir a su trabajo/lugar de estudio?    ¿Cuánto tarda ahora?									
¿Cuánto tiempo tardaba para llevar a sus hijos al colegio?    ¿En qué barrio estudiaban?									
¿Aún estudian en el mismo barrio?    ¿Cuánto tiempo tardan ahora para ir al colegio?									
¿Cuál <u>era</u> el ingreso anual de la unidad familiar/unidad de convivencia <u>al acceder a la nueva vivienda</u> ?									
Menos de 10.000 €									
Entre 10.000 € y 25.000 €									
Entre 25.000 € y 45.000 €									
Entre 45.000 € y 65.000 €									

Vivienda Actual					
De esta vivienda usted es:    Arrendatario/a    Propietario/a (Todo pagado)    Propietario/a (aún pagando hipoteca)					
¿Posee todos los servicios en funcionamiento?    Agua / Luz / Gas / Tlf. fijo / Internet / Ascensor / Calefacción					
¿Ha participado en varios procesos de adjudicación? (¿Cuántos?)					
¿Ha tenido que realizar alguna mejora o transformación a su vivienda? ¿Cuál? (por ejm.: Pintura, revestimiento de piso, cambio de accesorios o tuberías del baño, unión/ampliación de dormitorios, subdivisión de dormitorios, ampliación de cocina, otros...)					
¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes elementos de su vivienda en la actualidad?					
	Mucho	Medio	Poco	Nada	En caso de Poco y Nada, especificar: ¿Por qué?
Dormitorios					
Sala – comedor					
Cocina					
Tamaño del baño					
Artefactos del baño (ducha, wc, lavamanos)					
Paredes					
Ventanas					
Iluminación					
Ventilación					
Puertas					
Distribución del espacio					
Tamaño de la vivienda					
Área de lavandería					
Tendedero					
Otro:					

En qué área realiza las siguientes actividades:	
Actividad	Área en que la realiza
Jugar (niños)	
Ver televisión	
Estudiar / tareas	
Tender ropa	
Conversar	
Dormir	
Descansar	
Trabajar (oficina, arte, taller, otro)	
Comer	
Recibir amigos o familiares / visitas	
Guardar ropa	
Guardar trastos	
Cuidar Niños	
Del listado de actividades anterior, ¿cuáles le resultan incómodas de realizar? (mencione máximo tres)	
¿Todos los miembros de la familia se sienten bien en esta vivienda?:	
Si	Sólo un poco
No	¿Por qué no?
¿Clasifica basura dentro de la vivienda para después reciclarla?	Si
No	
¿Ha tenido algún problema constructivo en su vivienda desde que se la entregaron? ¿Cuál? (por ejm: grietas, humedad, otros)	
¿Observa usted algún problema en cuanto a la distribución de su vivienda?	
¿Qué le mejoraría a la vivienda para sentirse totalmente satisfecho con ella?	

Evaluación del lugar de emplazamiento del conjunto residencial						
¿Está satisfecho/a con el barrio donde vive?	Si	Un poco	No			
¿Qué importancia le da a los siguientes aspectos y elementos de su barrio y cuál cree que hay que mejorar?						
	Mucho	Medio	Poco	Nada	Hay que mejorar este aspecto	
Tranquilidad						
Seguridad						
Belleza						
Silencio						
Limpieza						
Interacción con los vecinos						
Accesibilidad para las personas con movilidad reducida						
Parques, Plazas, áreas verdes						
Sistema de paneles solares/ otros relacionados con la eficiencia energética						
Presencia de comercio, almacenes, supermercados, farmacias						
Espacios deportivos y de recreación						
Basureros/ servicio de recolección/ reciclaje de basura						
Condiciones ambientales, como aire, olores, ruidos						
Servicio de comunicación pública (locutorio, cabinas)						
Distancia de su casa al trabajo/lugar de estudios						
Distancia de su casa al colegio de los niños						
Vegetación en calles						
Áreas de recreación dentro del mismo edificio						
Centro de Salud						
Servicio de Bomberos						
Jardines de infancia y colegios						
Parkings						
Otro:						
¿Qué le agregaría a su barrio para hacerlo más agradable?						
¿Qué actividades le son difíciles de realizar fuera del barrio debido a su lejanía con respecto a su vivienda? (seleccione tres opciones de la lista)						
Pagar cuentas, trámites en general		Ir a Bibliotecas				
Ir a medico, emergencia, otros servicios de salud		Hacer deporte, ir al gimnasio				
Pasear, recrearse		Ir a Farmacias				
Visitar a familiares/amigos		Ir a la Iglesia (u otro centro religioso)				
Compras de comida y víveres		Salir/llegar de noche por la inseguridad				
Compra de otros productos (ropa, calzado, otros)		Salir/llegar de noche por la lejanía del transporte público				
Ir al Trabajo		Ir a actividades Culturales				
Llevar a los niños a la escuela		Otros. Especifique:				
Ir al Colegio/Universidad		Nada, está en un sector accesible a todo.				

¿Cómo calificaría el servicio de transporte público en el sector?	Muy bueno	Bueno	Deficiente
¿Posee coche propio?	Si	No	
¿Cómo se traslada regularmente a los siguientes lugares y qué tiempo tarda?			
	Caminando	Bicicleta	Coche
		Transporte Público	Otro (¿Cuál)
			Tiempo que tarda en llegar desde su vivienda
Compra de comida y víveres			
Compra de ropa, calzado, otros			
Trabajo/lugar de estudio			
Lugar de estudio de sus hijos			
Actividades de ocio			
Actividades extra-académica de sus hijos			
Otro:			

**Ordene los siguientes aspectos, en primer, segundo y en tercer lugar, según la importancia que tienen para la calidad de vida de su familia:**

Características de la vivienda (tipo, calidad de materiales, distribución)

El Barrio donde vive y sus equipamientos (plazas, parques, canchas deportivas, comercio, otros)

Relación con sus vecinos y vida en comunidad

### Evaluación del nivel de integración de los usuarios con sus vecinos

¿Conoce usted a las otras familias que viven en el edificio? Si ☐ No ☐ Poco ☐ ¿Cuántos? (Nº Aprox.)

¿Tiene algún problema con sus vecinos? Si ☐ No ☐ ¿Cuál?

¿Interactúa usted con los otros habitantes del edificio?

Si ☐ ¿Cómo?

No ☐ ¿Por qué?

¿En qué lugar se encuentra regularmente a sus vecinos y conversa con ellos?

¿Qué otras actividades, además de conversar, realiza con sus vecinos?

¿Los vecinos con los que más interactúan son relativamente de su misma edad? Si ☐ No ☐ ¿De cuál?

¿Qué lugares propondría usted dentro del edificio o en su entorno para actividades comunes con los habitantes del sector?

### Situación socio-económica

¿Cree que el lugar donde vive actualmente ha ayudado a su mejora económica o al de su familia? No ☐ Si ☐ ¿Cómo?

¿Cuál es el ingreso anual de la unidad familiar/unidad de convivencia actualmente?

Menos de 10.000 €

Entre 10.000 € y 25.000 €

Entre 25.000 € y 45.000 €

Entre 45.000 € y 65.000 €

¿Desde que se mudaron a esta vivienda han aumentado sus gastos básicos de servicios, respecto a lo que pagaba en su vivienda anterior? ¿cuáles?: Agua ☐ Electricidad ☐ Gas ☐ Transporte ☐ Otro (cuál)

¿Posee el mismo trabajo (o la misma ocupación) que al momento de acceder a la vivienda? Especifique:

### Evaluación del Sistema de Gestión de Vivienda

¿En qué año se inscribió en el Registro de Solicitantes de Vivienda?

¿Cuánto tiempo tardaron en darle respuesta?

¿Qué trámites tuvo que realizar luego de inscribirse en el registro, hasta obtener su vivienda?

¿Le fue muy difícil conseguir vivienda? ¿Por qué?

¿Cómo cree usted que sería más fácil la adquisición de vivienda?

¿Qué régimen de tenencia de vivienda prefiere? Alquiler ☐ Propiedad ☐ otro (cuál)

¿Cree usted que ha mejorado su calidad de vida y la de su familia desde que vive en este barrio?

Mucho

Poco

Estoy igual

Nada

Ha empeorado

¿Qué le recomendaría al Patronat Municipal de Habitatge de Barcelona?

## MODELO 2 – ENCUESTA SÍNTESIS

### ENCUESTA SINTESIS- SATISFACCION VIVIENDA, ENTORNO E INTERACCIÓN SOCIAL

¿Se sentía mejor en su vivienda anterior?	Si	No	¿Por qué?
¿En qué año accedió a esta vivienda?:	¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que le adjudicaran esta vivienda?:		
¿Ha tenido que realizar alguna mejora o transformación a su vivienda? ¿Cuál? (por ejm.: Pintura, revestimiento de piso, cambio de accesorios o tuberías del baño, unión/ampliación de dormitorios, subdivisión de dormitorios, ampliación de cocina, otros...)			
¿Qué le cambiaría a su vivienda para sentirse totalmente satisfecho/a con ella?			
¿Qué le agregaría o cambiaría al edificio?			
¿Antes de vivir aquí usted vivía en el mismo barrio?	Si	No	¿En cuál?:
¿Cuánto tiempo tardaba antes para ir hasta donde vive el familiar que más visita en bcn?:	¿A cuánto tiempo está ahora?:		
¿Esta distancia le afecta? ("si" = ¿Por qué?)			

¿Está satisfecho/a con el barrio donde vive?	Si	Un poco	No	¿Por qué?
¿Qué le agregaría a su barrio para hacerlo más agradable?				
¿Cuántas familias conoce usted aproximadamente del edificio?:				
¿Se siente bien con sus vecinos?	Si	No	¿Por qué?	
¿Interactúa con las otras familias o habitantes del edificio?				
Si	¿Cómo?:			
No	¿Por qué?:			
¿En qué lugar se encuentra normalmente a sus vecinos y conversa con ellos?:				

¿En qué situación se encuentra?:	Trabajando:	En paro: (¿desde hace cuánto?):	Estudiando:	Otro:
¿Posee el mismo trabajo (o la misma ocupación) que al momento de acceder a la vivienda? Especifique cuál?: (antes/ahora)				
¿Cree que vivir en este piso le ha ayudado a mejorar su calidad de vida o la de su familia?	Si	No	¿Por qué?	
¿Le fue muy difícil conseguir su piso? (si/no) ¿Cómo cree usted que sería más fácil adquirir una vivienda?				
¿Qué régimen de tenencia de vivienda prefiere?:	Alquiler	Propiedad	¿Por qué?:	
¿Cree usted que ha mejorado su calidad de vida y la de su familia desde que vive en este barrio?	Mucho	Poco	Estoy igual	Nada
Ha empeorado (por qué?):				
¿Cree que el Patronat Municipal de l'Habitatge cumple bien su función? (si/no)				
¿Qué le recomendaría al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona?				
¿En qué tipo de régimen se encuentra?:	Alquiler con opción a compra		Alquiler	
Propiedad <u>sin</u> hipoteca o préstamo	Propiedad <u>con</u> Hipoteca o préstamo		Otro: Cuál?	
¿Cuántas personas viven en el piso? (incluyendo el encuestado):				
¿Existe alguna persona con disminución física en el hogar?	Si	No		

¿Cómo calificaría el servicio de transporte público en el sector?	Muy bueno	Bueno	Deficiente
¿Posee coche propio?	Si	No	
¿Cómo se traslada regularmente a los siguientes lugares y qué tiempo tarda?			
	Caminando	Bicicleta	Coche
	Transporte Público	Otro (¿Cuál)	Tiempo que tarda en llegar desde su vivienda
Compra de comida y víveres			
Compra de ropa, calzado, otros			
Trabajo/lugar de estudio			
Lugar de estudio de sus hijos			
Actividades de ocio			
Actividades extra-académica de sus hijos			
Otro:			
Encuestado:	Hombre	Mujer	Edad
	Nacionalidad		

MODELO 3 – ENCUESTA TELEFÓNICA

	¿ESTA SATISFECHO CON SU VIVIENDA?			¿DE CUANTAS HABITACIONES ES SU VIVIENDA?	¿QUÉ LE MODIFICARÍA A SU VIVIENDA?	¿SE SIENTE BIEN EN EL BARRIO DONDE ESTÁ VIVIENDO?			¿EN CASO DE “NO O POCO” EN LA ANTERIOR): ¿QUÉ LE AGREGARÍA AL BARRIO PARA SENTIRSE MEJOR?	¿ANTES VIVÍA EN EL MISMO BARRIO?		¿SE SIENTE BIEN CON SUS VECINOS?		¿CUÁNTO TIEMPO TARDARON PARA ADJUDICARLE SU VIVIENDA? (DESDE QUE HIZO LA 1era SOLICITUD)	¿ESTÁ USTED ALQUILADO O ES PROPIETARIO? (SI ES PROPIETARIO: ¿AÚN PAGA HIPOTECA? ¿O YA TIENE TODA LA VIVIENDA PAGA?			¿QUÉ LE RECOMENDARÍA AL PATRONAT DE HABITATGE?	¿CUANTAS PERSONAS VIVEN EN EL PISO?	EDAD (DEL ENCUESTADO)	HOMBRE /MUJER:	
	SI	NO	POCO	(NÚMERO)	(ABIERTA)	SI	NO	POCO	(ABIERTA)	SI	NO (CUÁL)	SI	NO ¿POR QUÉ?	(NÚMERO)	ALQ	PROP CON HIP	PROP SIN HIP	(ABIERTA)	(NUMERO)	(NUMERO)	H	M
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						



## BIBLIOGRAFIA

AMÉRIGO, M; y ARAGONÉS, J. I. Satisfacción residencial en un barrio remodelado: Predictores físicos y sociales. *Revista de Psicología Social*, 3, pp. 61-70. 1988.

AMÉRIGO, María. *Satisfacción Residencial. Una aproximación Psicosocial a los Estudios de calidad de Vida*. Universidad Complutense, Madrid. 1990

AMÉRIGO, María. Patrones perceptivos diferenciales en función del rol ambiental. *Psicothema*, 4, pp. 123-131. 1992

AMÉRIGO, María. *Satisfacción residencial. Un análisis psicológico de la vivienda y su entorno*. Alianza Universidad. Madrid, 1995. 169pp.

ARAGONÉS, J.; y CORRALIZA, J.. *Satisfacción Residencial en ámbitos de infravivienda*. *Psicothema* Vol. 4, nº 2, pp. 329-341. Madrid, 1992. Consultado en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=835>

FERNÁNDEZ-MAYORALAS, G.; ROJO, F. y ROJO, J. M. *Components of the Residential Environment and Socio-Demographic Characteristics of the Elderly*. *Journal of Housing for the Elderly*, 18(1), pp. 25-49. 2004.

FERNÁNDEZ-MAYORALAS, G.; ROJO, F; RODRÍGUEZ, V; PRIETO, M. E.; y ROJO, J. M. *Entorno residencial de los mayores en España. Hacia una clasificación municipal*. *Boletín A.G.E.*, 43. 2007. En: [http://age.ieg.csic.es/boletin/43/03\\_ROJO.pdf](http://age.ieg.csic.es/boletin/43/03_ROJO.pdf)

HARAMOTO, Edwin. *Sistema medición satisfacción beneficiarios vivienda básica: síntesis del informe de consultoría*. Instituto de la Vivienda – División Técnica de Estudio y Fomento Habitacional. MINVU, FAU-UCH, Santiago, Chile. 2002

HARRISON, M. Defining Housing Quality and Environment: Disability, *Standards and Social Factors*. *Housing Studies*, 19(5). pp. 691-708. 2004

PUIG, Antonio. *Estudio de Satisfacción Residencial 2009*. Sociedad Hipotecaria Federal (SHF). Dirección de Estudios Económicos de la Vivienda. México. Consultado en: [http://www.cmic.org/comisiones/sectoriales/vivienda/2009/SHF/Lo\\_nuevo/Estud\\_Satis\\_Resid\\_2009.pdf](http://www.cmic.org/comisiones/sectoriales/vivienda/2009/SHF/Lo_nuevo/Estud_Satis_Resid_2009.pdf)